若者・高校生向き
ワークブック

氏　名

おかしいな、
困ったなと思ったら
消費者ホットライン

消費者ホットライン

ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ　守ろうよ　みんなを

0570-064-370

地方自治体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内いたします。
消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一歩をお手伝いします。
一人で悩まずに電話してみましょう。

あなたの最寄りの消費生活センターなど

名　称

☎：

最寄りの消費生活センター等の一覧はこちら ☞http://www.kokusen.go.jp/map/index.html

このワークブックは映像教材と一緒に活用できます。消費者庁「消費者教育ポータルサイト」でご覧ください。
☞http://www.caa.go.jp/kportal/index.php

もし

あなたが消費者トラブルにあったら…

消費者センスを高めよう！

制作/(財)消費者教育支援センター　著作/消費者庁

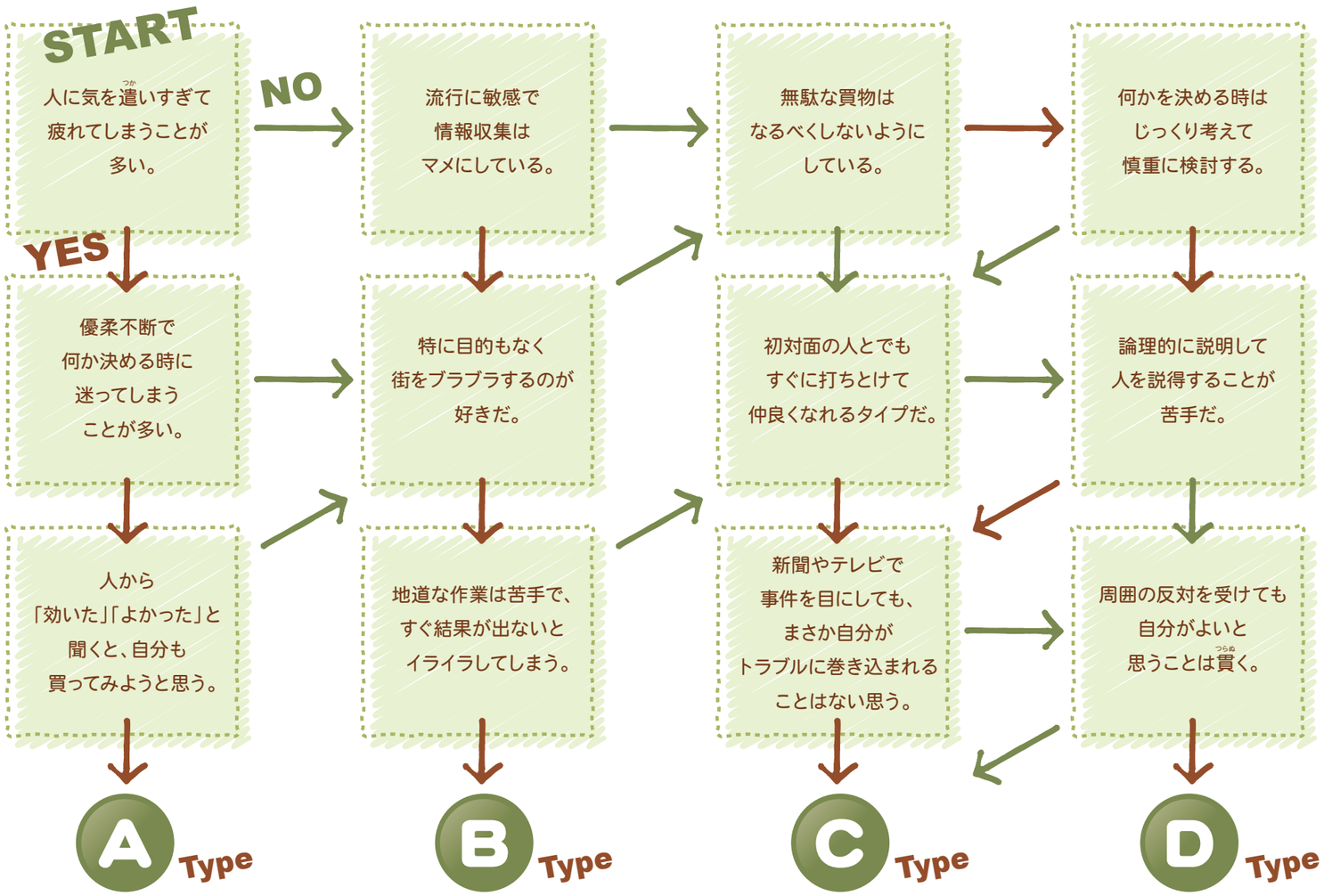
平成23年12月作成

消費者庁

トラブル危険度診断

あなたはどのタイプ？

あなたの性格と注意が必要な消費者トラブルは…



上記の診断の結果から、あなたが最も当てはまるタイプを知り、傾向と対策を 考えよう。

A 人の意見に流されやすいタイプ

控えめで自己主張が苦手なあなたは、相手の意見に左右されやすいかもしれません。
悪質業者から強引な勧誘をされた時でも、しっかり意思表示できるように日頃から練習しましょう。

B 感情的になりやすいタイプ

感情が不安定になっている時は、冷静な判断をするのが難しいものです。
焦らず慎重に考える習慣を身につけることで、悪質業者の脅しや、誘惑や、だましの手口から身を守ることができます。

C おおらかで楽観的なタイプ

社交的で明るいあなたは、トラブルへの危機意識は高くないかもしれません。
思いがけない製品事故や、消費者をだまそうとたくらむ悪質業者からのトラブル防止のために、過信することなく行動しましょう。

D 意思がはっきりしているタイプ

意思が明確なあなたは、他人の意見に流されて消費者トラブルに巻き込まれる心配は少ないようです。もし困って悩んだ時は、家族や友人のアドバイスも頼りにしてみましょう。問題解決の近道になるかもしれません！

登場人物プロフィール

中本 大樹
高校2年生、達也の弟
明るい性格で、物ごとを深く考えない。
少しずぼらなところがある。

西川 沙耶花
高校2年生、大樹の彼女
かわいいものが大好き。
最近、おしゃれに興味を持ちはじめた。

中本 達也
大学1年生、大樹の兄
一浪しているため、年齢は20歳。一見まじめだが、流されやすい性格。

荒井 美里
大学3年生、達也のサークルの先輩
社交的で、後輩からの人気者。
2年間付き合っている彼氏がいる。

CONTENTS

2 - 3 トラブル危険度診断：あなたはどのタイプ？
4 CASE STUDY 1 ネットショッピングの落とし穴　大樹の場合：ネットで注文したスニーカーは返品できる？
5 CASE STUDY 2 ネットショッピングの落とし穴　沙耶花の場合：代引きだから大丈夫！？
6 CASE STUDY 3 おしゃれのリスク　沙耶花の場合：カラーコンタクトで目に傷が！
7 CASE STUDY 4 おしゃれのリスク　大樹の場合：カラーリング剤でやけど
8 CASE STUDY 5 もうけ話にご用心　達也・美里の場合
9 CASE STUDY 解説（ミニアドバイス）
10 - 11 若者や高校生をめぐる消費者トラブル
12 - 13 契約の基礎知識を身につけよう
14 - 15 これからの社会を担うあなたへ

Case Study 1

ネットショッピングの落とし穴

大樹の場合

ネットで注文したスニーカーは返品できる？

インターネットで人気モデルのスニーカーを購入した大樹ですが、気が変わり別のスニーカーが欲しくなってしまいました。果たして、返品できるのでしょうか……

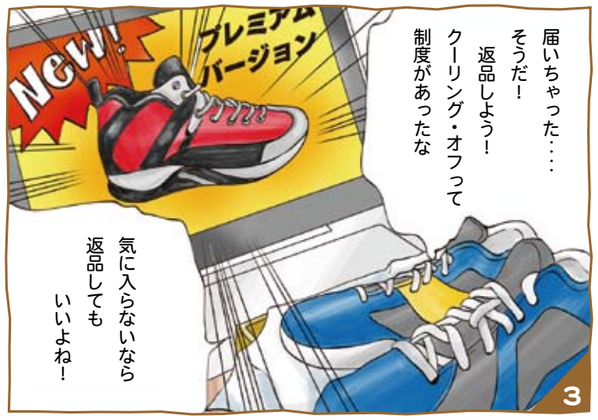
Problem in this case

1.大樹の行動のどこが問題だったか考えてみよう。

2.トラブルにあわないために気をつけることをまとめてみよう。

One Point “ネットショッピング”

ネットショップの事業者には、販売価格や代金支払の時期・方法、連絡先などの重要事項の他に、返品や交換について表示するよう法律で定められています。返品の条件はサイトごとに異なり、返品不可と書かれていれば、基本的に返品には応じられません。



Case Study 2

ネットショッピングの落とし穴

沙耶花の場合

代引きだから大丈夫！？

行きたかったコンサートのチケットをネットの掲示板で見つけた沙耶花。代金引換なら安全だと思って購入希望のメールを売主に送ったのですが……

Problem in this case

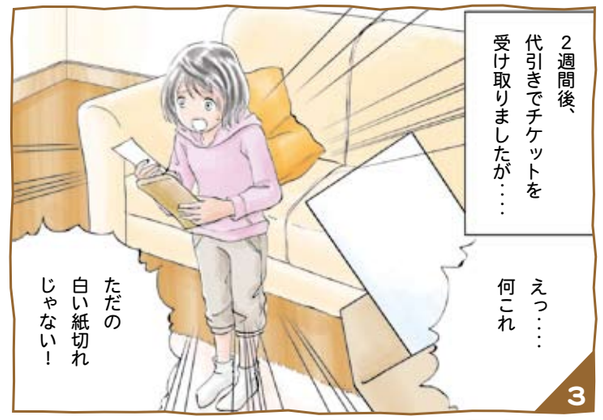
1.沙耶花の行動のどこが問題だったか考えてみよう。

2.トラブルにあったら、どのような対応をとればよいでしょうか。

3.トラブルにあわないために気をつけることをまとめてみよう。

One Point “チケット詐欺”

オークションや掲示板での個人間の取引が増えています。特に、コンサートのチケットはファンクラブの規約上、他に転売できないようになっていることが多く、個人が特定されない形で掲示板を使って取引されることがあります。



Case Study 3

おしゃれのリスク

沙耶花の場合

カラーコンタクトで目に傷が！

ネットの海外ショップで格安のカラーコンタクトを買った沙耶花。自分の変身に大満足でしたが、慣れてくると取扱いも粗雑（そざつ）になっていき……

Problem in this case

1.沙耶花の行動のどこが問題だったか考えてみよう。

2.トラブルにあわないために気をつけることをまとめてみよう。

One Point “カラコン”

「カラコン」は、「カラーコンタクトレンズ」の略称で、レンズが着色されているコンタクトのことです。黒目を大きく見せたり、カラフルな瞳のおしゃれを楽しめます。気軽にネットで購入できることもあり、若者に人気があります。

Case Study 4

おしゃれのリスク

大樹の場合

カラーリング剤でやけど

夏休みの間に自分で髪を染めようと考えた大樹。でも自己流のカラーリングは難しく、なかなかうまくいきません。何度も染め直しているようですが……

Problem in this case

1.大樹の行動のどこが問題だったか考えてみよう。

2.トラブルにあわないために気をつけることをまとめてみよう。

One Point “カラーリング”

髪の色で自己表現をする人が増えています。しかし、脱色剤（ブリーチ剤）や染色剤は刺激が強く、髪の組織を人工的に変化させて色を入れているので、髪や頭皮に多かれ少なかれダメージを与えます。

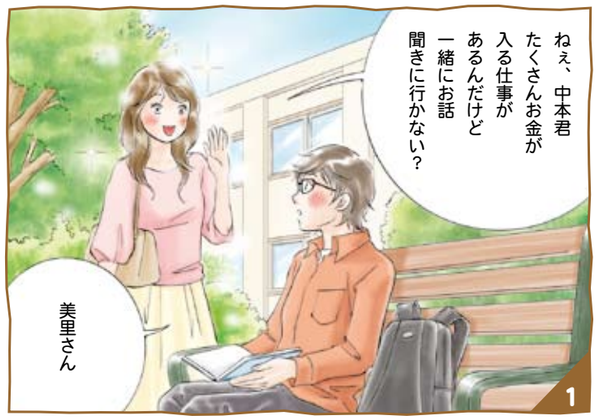
Case Study 5

もうけ話にご用心

達也・美里の場合

もうけ話にご用心！

先輩から「もうけ話がある」と誘われた大学生の達也。「簡単に利益を得られる」という甘い言葉にのせられて、高価な投資用教材ソフトを購入し、販売会員になったけど……



Problem in this case

1.達也の行動のどこが問題だったか考えてみよう。

2.被害にあったら、どのような対応をとればよいでしょうか。

3.トラブルにあわないために気をつけることをまとめてみよう。

One Point

“連鎖販売取引”

投資用教材ソフトを購入する等によって販売会員となり、他の人を紹介して入会すれば、自分に紹介料がもらえる仕組みです。この事例のように、大学内で流行することもあります。

★連鎖販売取引は、物品の販売やサービスの提供であって、個人を販売員として組織に勧誘し、さらに組織の会員になって同じように他者を勧誘したら利益が得られるとして、商品の購入等の負担を伴う取引を行うことで、特定商取引に関する法律で、行為が規制されています。例えば、人を誘う前に、その販売組織の名称や扱う商品などを告げなければいけませんし、契約する前と契約するときに、内容を書いた書類を渡さなければなりません。さらに、事実に反することを告げることも禁止されています。

解説 トラブルの原因と対策に関する互いの意見を交換して、考えを深めましょう。

P4 ネットで注文したスニーカーは返品できる？ ～ネットショッピングの落とし穴～

●ネットショッピングを始めとする通信販売では、商品を手に取って比較や検討ができないので、本当に自分が欲しいものかどうか広告や説明をよく読み、慎重に購入する。

●通信販売では、返品の可否や条件などについて広告に表示することが義務付けられている（返品特約）ので、購入前にその返品条件をよく確認する。

●ネットショッピングを利用する時は、信頼がおける店かどうか、会社の情報や評価などをチェックする。

P5 代引きだから大丈夫！？ ～ネットショッピングの落とし穴～

●オークションや掲示板の個人間取引では、匿名性が高い分トラブルが起きやすいことを意識する。

●掲示板などの情報をうのみにせず、自ら必要な情報を相手に確認するなど、取引が信頼できるか十分に検討する。

●サイト内に規約や補償制度があればよく読み、商品の状態や情報、相手側の連絡先を確認しておく。購入前に疑問点や不安な点があれば、相手に質問する。

P6 カラーコンタクトで目に傷が！ ～おしゃれのリスク～

●カラーコンタクトは、視力補正用コンタクトレンズと同様に、日本では、薬事法上「高度管理医療機器」の販売許可を受けた業者でなければ販売できない。

●海外製品の中には日本の安全基準を満たしていない商品もある。消費者が個人輸入することは可能だが、それに伴う危険は自ら負担することになる。

●取扱説明書をよく読み正しく使用する。特に保管状態や使用期限、手の洗浄などの安全面に注意する。眼球に密着をさせて使用するので、目に異変等を感じたら早めに眼科医の検診を受けること。

★「高度管理医療機器」とは薬事法上「人の生命及び健康に重大な影響を与える恐れがある医療機器」として指定されているもので、販売には厚生労働省の許可が必要です。

P7 カラーリング剤でやけど ～おしゃれのリスク～

●皮膚が敏感な人や体質により染料でアレルギーを起こす人がいるので、使用前はパッチテストを行う。

●取扱説明書等をよく読み正しく使用する。再度染め直す場合は、充分な期間を空ける。

P8 もうけ話にご用心！

●「いい話があるから、説明会に一緒に行こう」などと誘われた場合でも、内容を具体的に聞かずに安易に飛びつくようなことはしない。

●友人知人の誘いでも慎重に。逆に、自分が大事な友人知人を誘うことで迷惑をかけることもある。

●一人で抱え込まないで、家族や消費生活センターなどの専門機関に相談すること。

考えてみよう！

若者や高校生をめぐる消費者トラブル

次の事例をみて、どうすれば被害や事故にあわなかったのか、また被害や事故にあった時どのような対応をとればよいのか、考えてみましょう。

1 どうすれば、被害にあわなかったでしょうか？

オンラインゲーム

「無料なら」と軽い気持ちで始めたが、面白くて気づいたら夢中になっていた。ゲーム自体は無料だが、有料アイテムを手に入れるため、つい課金を繰り返してしまった。後日、約9万円という高額なパケット通信費と1つ5000円で多数購入したアイテム代金の請求書が届き、驚いた。

高校2年・女子

広告では無料とうたわれているオンラインゲームも、有料のアイテム等を購入しなければ楽しめない場合が多く、すべてが無料で利用できるわけではありません。また、通信費用も別途かかります。ゲーム内で遊んでいると、感覚的に仮想通貨と現実のお金の区別がつきにくくなる傾向もあることをしっかり認識した上で利用しましょう。

ネットショッピングでニセブランド品

欲しかったブランドの財布のコピー商品が３０００円でネットで売られていたので購入した。後日、税関からハガキが届き、偽ブランド品であるため財布は没収されたとのこと。このとき海外から発送されていたことが分かった。代金も戻ってこない。

２０歳・男子

コピー商品は「関税法」により麻薬、拳銃等とともに「輸出入してはならない貨物」と定められているため、税関で没収されます。また、「商標法」「不正競争防止法」といった法律により、偽物の販売・製造・輸出入は禁止されています。コピー商品を販売することは違法ですので、消費者の社会的な責任として、それを興味本位で購入することはやめましょう。

2 被害にあった時、どのような対応をとればよいでしょうか？

アダルトサイトからの不当請求

無料動画サイトを見ていたところ、いつの間にかアダルトサイトに接続された。アダルトサイトの確認画面で年齢などに答えたところ登録となり、パソコンに12万円を支払うようにとの請求画面が表示された。請求画面を消そうとしても消えない。

高校2年・男子

請求画面ではあたかも消費者のせかけていますが、実際のところするソフト等を用いて情報を表示なり料金を振り込む必要はありま識を必要とするので、消費生活セなどを受けるのが良いでしょう。情報を把握しているかのように見サイト運営業者は、自動的に表示しているだけです。過度に不安にせん。請求画面の消去には専門知ンターに相談し、専門機関の紹介

キャッチセールスで高額なエステ契約

街を歩いていたら、「化粧品に関するアンケートに協力してください」と知らない人に声をかけられ、サンプルがもらえるというので近くの事務所までついていった。肌チェックを受けると20万円もする化粧品とエステ契約を言葉たくみにすすめられた。3時間近く説明を受け、帰れない雰囲気になって契約してまった。

２１歳・女子

「キャッチセールス」と呼ばれる商から８日以内であれば、クーリング・ても、契約書面に不備があるなどで、消費生活センターに相談して法です。契約書面を受け取ってからオフができます。期間が過ぎていの場合は解約できる場合もあるのみましょう。（☞13ページ）

3 事故が起きた時、どのような対応をとればよいでしょうか？

まつ毛エクステ（エクステンション）

情報誌で見つけたサロンでまつ毛エクステをしたが、施術の夜から目が痛くなり涙が止まらない。眼科に行くと、角膜全体に傷が付いている、接着剤のせいではないかと言われた。店に苦情を言ったが、アレルギー体質は顧客によって違うから、と取り合ってくれない。

２１歳・女子

まつ毛エクステの施術者は美容師の資格が必要です。接着剤などを目の近くで使用するため、目やまぶたなどに健康被害を招くおそれがあります。問題が発生したらすぐに医師の診察を受けること。トラブル発生時の対応がよくない店もあるので、施術の前に契約事項をよく確認することもとても大切です。また、消費生活センターに相談や情報提供することにより、被害の拡大防止に寄与することができます。

ドライヤーから発火

ドライヤーを使用していたところ、本体とコードのつなぎ目からバチバチという爆音とともに火花が散り、焦げた臭いがしたので慌てて使用を中止した。
コードの断線は事故に繋がると知っていたので、コードの取り扱いは注意していたつもりだったのだが…

高校2年・男子

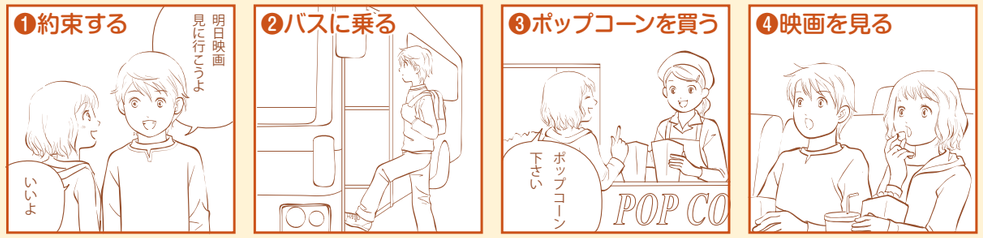
ドライヤーの発火事故の原因として最も多いのはコードの断線です。コードを本体に巻きつけるなど負荷をかけると、中の素線が折れたりして発火の危険があります。正しく使用していたにもかかわらず、発火などのトラブルが発生した場合は、製品自体に問題がある場合もあるので、製造会社に問合わせましょう。また、消費生活センターに情報提供をすることで、同様の被害拡大防止に寄与することができます。

契約の基礎知識を身につけよう

消費者トラブルにあわないためには、まず契約の基礎知識を身につけることが大切です。

1 契約って何？

次のうち契約はどれでしょう？



いろいろな商品を買ったり、サービスを利用するのも契約です。商品の売買やサービスの利用で、消費者（客）と事業者（販売業者）の間で商品の内容や価格、引き渡し時期などについてお互いが合意すれば、契約は成立します。契約書や印鑑、サインは証拠を残すためのものなので、たとえ口約束でも契約は成立します。

契約は「法的な責任が生じる約束」ですので、お互いに守る必要があります。商品の売買契約の場合、販売業者側には「代金を受け取る権利」と「客に商品を引き渡す義務」が発生し、お客さん側は「商品を受け取る権利」と「代金を支払う義務」が発生します。

2 契約はやめることができるの？

次のうち返品や交換が認められるのはどれでしょう？

お互いに合意した契約は、自分及び相手の都合で勝手にやめることはできませんが、下記の場合は、契約をやめることができます。

①契約を守らない場合（契約違反があった場合）　②うそをつくなどして、騙されて契約してしまった場合
③脅かされて、怖くなって契約してしまった場合　④双方で契約解消の合意があった場合（合意解除などという）

さらに、消費者と事業者間の契約の場合は、「消費者契約法」によって消費者の利益擁護等が図られており、上記以外でも勧誘状況などによっては、消費者を救済できることもあります。

※消費者契約法とは、消費者と事業者との間での契約に関する「情報量」や「交渉力」に格差があることを考慮して、事業者側の不適切な勧誘行為で結んだ契約を取り消したり、消費者の権利を不当に害する契約条項を無効とする法律です。

3 未成年者の契約

次のうち契約を取り消せるのはどれでしょうか？

未成年者が両親などの法定代理人の同意なく契約した場合、本人や法定代理人が取り消すことができます。しかし、取消せない場合もあります。

4 クーリング・オフ

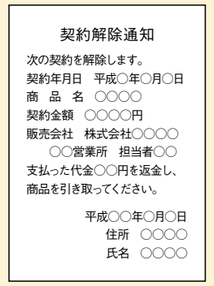
クーリング・オフとは、「頭を冷やす」という意味で、一定期間内であれば消費者から一方的に無条件で契約を解除できる制度のことです。訪問販売や電話勧誘など突然勧誘をされて契約をしてしまった場合や、連鎖販売取引（☞8ページ）、エステティック・サロンや語学学校などの継続的役務等の取引で契約した場合に認められています。

●クーリング・オフできる期間は？

訪問販売等は契約書を受け取った日を含めて「８日間」、連鎖販売取引は「20日間」です。書面を受け取っていない、受け取っていても不備がある場合は、期間が過ぎてもクーリング・オフができる場合があります。

●クーリング・オフの通知の仕方は？

必ず「書面」で行います。「契約解除通知」のハガキの書き方は右の図を参考にしてください。ハガキを出すときは、両面をコピーして保管し、送付した記録が残る「簡易書留」か「特定記録郵便」で送ってください。


契約解除通知

次の契約を解除します。
契約年月日　平成○年○月○日
商　品　名　○○○○
契約金額　○○○○円
販売会社　株式会社○○○○
○○営業所　担当者○○
支払った代金○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成○○年○月○日
住所　○○○○
氏名　○○○○

重要 ネットショッピングの場合

ネットショッピングは通信販売の一種で、お店に行かなくても商品が手に入るので便利です。しかし「注文後に気が変わった」、「実物が思ったようなものでなかった」などの理由で返品を申し出てトラブルになるケースがみられます。

ネットの場合は**申込ボタンをクリックし、承諾の通知が来た時点で契約が成立**し、お互いに権利と義務が発生しているので、**消費者の都合で一方的にやめることはできません。**法律では、販売会社が返品を受けるように義務付けられておらず、**サイトごとに「返品特約」として返品のルールを掲載する**ように決められているため、**消費者はサイトごとに確認する必要**があります。また、返品特約が記載されていない場合は、商品の到着後８日間以内であれば、送料自己負担で返品することができます。

ネットショッピングは、顔の見えない相手との取引なので、ショップ名だけではなく、住所、電話番号についても確認しましょう。トラブルにあったときのために、メールや確認画面を保存し、後から確認できるようにしておくことも大切です。

こたえ　1.❷❸❹　2.❷❸　3.義務なし（すべて取り消せない）

これからの社会を担うあなたへ

～「消費者」としての権利と責任～

消費者の8つの権利

安心して豊かな消費生活を営むために、基本的な需要が満たされる権利、健康的な環境が確保される権利の２つの他に、以下の６つの「消費者の権利」が尊重されています。

ワーク それぞれの「権利」とつながりが深い事例をつないでみましょう

①安全が確保される権利	ア、学校でお金の使い方やクーリング・オフ制度について学ぶことができる。
②選択の機会が確保される権利	イ、消費者が商品の購入時に判断を誤らないように、ネットショップには、返品特約等を明確に広告する義務がある。
③被害が救済される権利	ウ、予算の範囲内で、自分が欲しい物を自由に買うことができる。
④情報が提供される権利	エ、カラーコンタクトは、使用者の安全確保のために「高度管理医療機器」として薬事法に基づく販売規制がなされている。
⑤意見が反映される権利	オ、公園の遊具の使用に危険性があったので地方自治体に連絡したら、安全なものに改善された。
⑥ 消費者教育の機会が提供される権利	カ、悪質商法等の消費者トラブルに巻き込まれてしまった時は、消費生活センターに相談にできる。

消費者の５つの責任

権利を獲得する表裏の関係として、私たちは「消費者の責任」も自覚する必要があります。

ワーク それぞれの「責任」とつながりが深い事例をつないでみましょう。

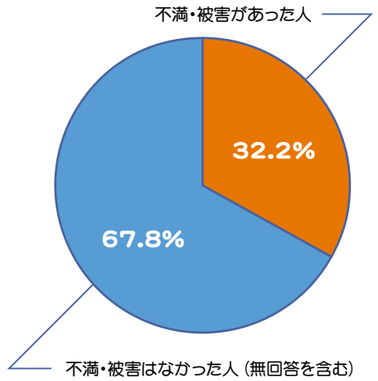
①批判的意識をもつ責任	ア、ブランド商品があまりにも安く売られていたので、偽物ではないかと疑問に思った。
②社会的弱者への配慮責任	イ、コンビニで購入した総菜に卵の殻が混じっていたので、製造メーカーに抗議の手紙を書いた。
③主張し行動する責任	ウ、トラブル防止のために、利用者同士で交換・情報を共有するコミュニティを立ち上げることにした。
④環境への配慮責任	エ、渋滞解消のため、自家用車ではなく電車とバスを利用して外出することにした。
⑤連帯する責任	オ、チョコレートを買う時には、生産者の持続的な生活向上を支える仕組みの「フェアトレード※」商品を選ぶように心がけている。

※フェアトレード（公平な貿易）とは、発展途上国で生産された作物や製品を適正な価格で継続的に取引し、生産者の持続的な生活向上を支える仕組み。チョコレートやコーヒー、バナナなどの商品があります。

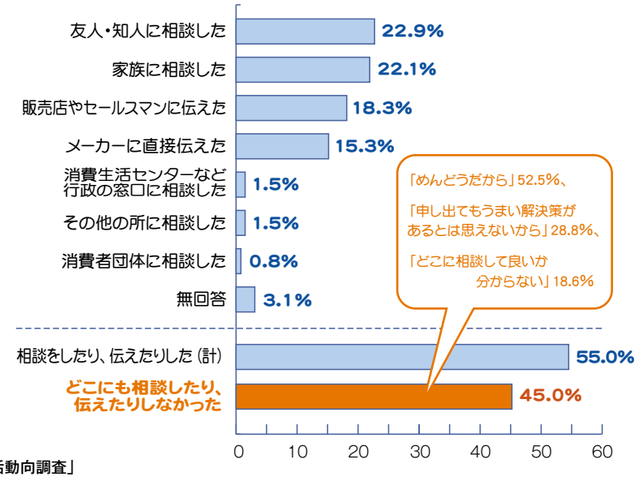
日本では、「消費者基本法」の中に消費者の権利が示されています。
消費者の責任は国際的な消費者運動機関である国際消費者機構（ＣＩ）が提唱したものです。

下のグラフをみて、分かることをまとめてみましょう。

●この1年間で商品・サービスに対する不満・被害があった人の割合（20代）



●不満・被害があった人は、どのような対応をとったか?（20代）



（出所）独立行政法人国民生活センター「第39回国民生活動向調査」
調査対象：政令指定都市及び東京23区に居住する20歳以上69歳以下の男女6,000名、回収数3,180（有効回収率54.6%）調査時期：2011年5月～6月

グラフから分かることをまとめてみよう。

相談することの意味を考えてみよう。

●個人の視点

●社会の視点

消費生活センターに相談した達也のケース

投資用教材ソフトのローン返済に困った達也は、消費生活センターに相談してみました。センターの相談員は、達也の話を詳しく聞き、資料や契約書などを受け取ったかどうかも確認しました。

相談員によると、法律では、連鎖販売取引で契約した消費者は、書面を受けとった日から20日間はクーリング・オフができると定められていると説明されました。しかし、この業者の勧誘の仕方は特定商取引に関する法律に違反している恐れが高く、また、書面を一切交付していないという点も、法律違反だということでした。さらに、達也のように書面を受領していない場合は、今からでもクーリング・オフできると助言され、達也はクーリング・オフの手続きをしました。

→クーリング・オフの書き方は13ページへ

こたえ　消費者の権利　①-エ、②-ウ、③-カ、④-イ、⑤-ア、⑥-オ
消費者の責任　①-ア、②-オ、③-イ、④-エ、⑤-ウ